

أثر التحول الرقمي في تحسين أداء مشاريع الخدمات اللوجستية في البريد السعودي

إعداد الطالب/

عبدالعزیز بن عبد الله بن عبد العزيز الہلال

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2025

مقدمة:

يشهد قطاع الخدمات اللوجستية تحولاً هيكلياً مدفوعاً بعوامل تقنية وتنظيمية واقتصادية، فقد أصبحت التقنيات الرقمية محوراً أساسياً لإعادة تصميم سلاسل الإمداد وأساليب تنفيذ المشاريع اللوجستية، لا سيما لدى المشغلين الذين يرتبط نشاطهم بتقديم خدمات منتظمة على نطاق واسع مثل مؤسسات البريد الوطني. لقد أدت زيادة الاعتماد على التجارة الإلكترونية وارتفاع توقعات المستفيدين من حيث السرعة والدقة والتتبع اللحظي إلى دفع مشغلي البريد نحو تبني حلول تقنية متقدمة مثل أنظمة تتبع الطرود في الزمن الحقيقي، أتمتة المستودعات، التحليلات التنبؤية، والحوسبة السحابية التي تدعم التكامل بين الأقسام والعمليات الميدانية. وتوضح تقارير وطنية أن التحول الرقمي أصبح إحدى المحركات الرئيسة في سياسات تحسين الأداء المؤسسي بالملكة (وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات، 2022). (الوزارة، 2022).

والتحول الرقمي لا يقتصر على تطبيق تكنولوجيا بعينها، بل يتضمن إعادة هندسة العمليات، تطوير قدرات بشرية وإدارية، وتغيير آليات الحوكمة المؤسسية لضمان تحقيق قيمة فعلية من الاستثمارات التقنية (العتيبي، 2023). فإذا تم دمج التكنولوجيا ضمن إطار مؤسسي شامل — يشمل التوجيه الاستراتيجي، بنى الحوكمة، وتدريب الكوادر — فإن الأثر على مؤشرات أداء المشاريع قد يكون ملموساً في خفض زمن التنفيذ، تحسين جودة التسليم، وخفض التكاليف التشغيلية. أما إذا بقيت المبادرات التقنية منعزلة عن العمليات والإدارة، فقد تبقى النتائج دون المستوى المرجو رغم الاستثمارات الكبيرة (العتيبي، 2023).

في سياق مشغلي البريد الوطني، ثمة تحديات خاصة: تنوع مواقع العمليات (فروع ومحافظات)، تباين الأحجام لكل شحنة/طرء، وضرورة الالتزام بمقاييس أمنية وقانونية، مما يستدعي حلولاً تقنية قابلة للتوسع والتكامل مع الأنظمة الحكومية والخاصة. إضافة إلى ذلك، تشير دراسات ميدانية ومؤتمرات دولية إلى أن نجاح

الرقمنة في قطاع البريد يتوقف على تجاوز الحواجز التنظيمية والبشرية بقدر ما يعتمد على الجوانب التقنية (نينوفيتش وآخرون، 2022).

وتختار هذه الدراسة البريد السعودي كحالة تطبيقية لدراسة أثر التحول الرقمي على أداء مشاريع الخدمات اللوجستية، لأنّ البريد يلعب دوراً محورياً في النظام اللوجستي الوطني وخاصة بعد توسّع الخدمات المرتبطة بالتجارة الإلكترونية. الهدف البحثي الرئيس هو قياس مدى ارتباط مستوى تبني الأدوات الرقمية بمؤشرات أداء المشاريع (الزمن/الالتزام بالجدول، الجودة التشغيلية، خفض التكاليف، والمرونة في مواجهة التغيرات). سيتبنى البحث منظوراً وصفيّاً تحليلياً يُدعم باستبيان موجّه إلى العاملين في وحدات المشاريع والخدمات اللوجستية بالبريد، ويرتبط تفسير النتائج بأطر نظرية مثل القدرات الديناميكية ونموذج محاذاة الاستراتيجية الرقمية. (قحطاني، 2022).

مشكلة الدراسة:

يُعدّ تحسين أداء مشاريع الخدمات اللوجستية أحد أبرز التحديات التي تواجه مشغلي البريد في ضوء ارتفاع حجم الطرود وتنوّع متطلبات المستفيدين. بالرغم من الاستثمارات الملحوظة في بنى تحتية رقمية ومشروعات تكنولوجية، تظل بعض المشروعات تواجه انحرافاً عن جداولها الزمنية، تجاوزاً في التكاليف، أو قصوراً في الربط بين أنظمة التتبع والمستودعات والعمليات الميدانية. هذه الفجوة بين الاستثمار التقني ونتائج الأداء الفعلية تثير تساؤلات حول مدى كفاءة تطبيق استراتيجيات الرقمنة داخل بنية إدارة المشاريع البريدية. (محمد، 2012).

أسباب هذه المشكلة متعددة ومتراصة: أولاً، طبيعة المشروعات اللوجستية في البريد عادة ما تتطلب تنسيقاً بين أطراف داخلية وخارجية متعددة — وهذا يزيد من تعقيد تكامل الأنظمة الرقمية؛ ثانياً، قد تفتقر مؤشرات قياس الأداء (KPIs) لدى بعض إدارات البريد إلى مواءمة مباشرة توضح أثر التكنولوجيا على نتائج المشروع، ثالثاً، مقاومة التغيير الثقافية ونقص التدريب المتخصص قد يحدّان من

الاستخدام الأمثل للأدوات الرقمية المتاحة. وأخيراً، هناك جانب تنظيمي مرتبط بسياسات الحوكمة وإدارة البيانات التي قد تمنع مشاركة المعلومات أو استغلالها بكفاءة. (العتيبي، 2023).

في المملكة، وعلى الرغم من وجود مبادرات وطنية (ضمن رؤية 2030) لتسريع الرقمنة ورفع جاهزية القطاعات، إلا أن الدراسات التطبيقية التي تقيس أثر التحوّل الرقمي مباشرة على أداء مشاريع الخدمات اللوجستية داخل مؤسسات البريد الوطنية ما تزال محدودة، أو تفتقد إلى تحليل شمولي يجمع بين البُعد التقني والتنظيمي والبشري. هذا النقص البحثي يجعل صانعي القرار أقل قدرةً على توجيه الاستثمارات الرقمية نحو تلك التدخلات التي تعطي أعلى أثر مشروعاتي. (وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات، 2022).

بالتالي، المشكلة البحثية المركزية تصاغ كما يلي: إلى أي مدى يساهم التحوّل الرقمي في تحسين أداء مشاريع الخدمات اللوجستية في البريد السعودي، وما العوامل التي تُعزّز أو تُعيق هذا التأثير؟ ومن هذه المشكلة تتفرّع أسئلة تفصيلية تخدم استجلاء أبعادها:

- 1) ما مستوى تبني أدوات وتقنيات التحوّل الرقمي داخل مشاريع الخدمات اللوجستية في البريد السعودي؟ (قياساً: أنظمة التتبّع الزمني، أنظمة إدارة المستودعات، نظم تخطيط الموارد، التحليلات التنبؤية).
- 2) كيف تقاس مؤشرات أداء المشاريع بالبريد السعودي فيما يخص الزمن، الجودة، التكلفة، والمرونة؟ وهل تبين بيانات العاملين علاقة بين هذه المؤشرات ومستوى الرقمنة؟
- 3) ما دور العوامل التنظيمية (حوكمة المشروع، تدريب الموظفين، قيادة التحوّل) في ترجمة الاستثمار الرقمي إلى أداء مشروعاتي؟
- 4) ما العقبات التقنية والتشغيلية التي تحول دون تحقيق الأثر المرجو من الرقمنة في مشاريع البريد؟

أهمية حل هذه المشكلة عملية وعلمية: عملياً، لأن نتائج الدراسة ستقدّم دلائل تمكّن البريد السعودي من تحسين أولويات إنفاقه الرقمي ورفع فعالية إدارة المشاريع؛ وعلمياً، لأن الدراسة تسدّ فجوة في الأدبيات المحلية بخصوص العلاقة التحقّقية بين التحوّل الرقمي وأداء المشاريع داخل مؤسسة بريدية وطنية. (قحطاني، 2022؛ نينوفيتش وآخرون، 2022).

أهمية الدراسة:

الأهمية العلمية

- 1) تضيف هذه الدراسة إسهاماً إلى الأدب الأكاديمي في مجال التحوّل الرقمي والخدمات اللوجستية، حيث تدمج بين مفهومي «التحوّل الرقمي» و«أداء المشاريع اللوجستية» في سياق مؤسسات البريد.
- 2) تتيح فهماً أعمق للعوامل المتوسطة أو المفسّرة لكيفية تأثير التحوّل الرقمي على الأداء، وتساهم في بناء نماذج بحثية مستقبلية.
- 3) تمثل حالة بحثية في المملكة العربية السعودية، ما يوفر فرصة لوضع معطيات محلية تسهم في إثراء المعرفة في السياق الإقليمي.

الأهمية التطبيقية

- 1) تمكّن إدارة البريد السعودي من معرفة مدى فعالية استثمارات التحوّل الرقمي لديها في مشاريع الخدمات اللوجستية، وتحديد نقاط القوة والضعف.
- 2) تقدم توصيات عملية تساهم في تحسين استراتيجيات التنفيذ والممارسات التشغيلية للتحوّل الرقمي، وبالتالي تعزيز كفاءة الأداء وخفض التكاليف وتحسين خدمة العميل.
- 3) تساعد صانعي القرار في القطاع اللوجستي والخدمات البريدية على تبني ممارسات رقمية أفضل وتخطيط مشاريعهم بصورة أكثر ذكاءً ومرونةً.

أهداف الدراسة:

- 1) تحديد مستوى التحول الرقمي في مشاريع الخدمات اللوجستية في البريد السعودي.
- 2) تقييم أداء مشاريع الخدمات اللوجستية في البريد السعودي من حيث السرعة، الجودة، التكلفة، والمرونة.
- 3) دراسة العلاقة بين مستوى التحول الرقمي وأداء مشاريع الخدمات اللوجستية في البريد السعودي.
- 4) اقتراح توصيات عملية لتحسين تأثير التحول الرقمي على أداء المشاريع اللوجستية في البريد السعودي.

تساؤلات الدراسة

- ما هو مستوى التحول الرقمي في مشاريع الخدمات اللوجستية في البريد السعودي؟
- ما هو مستوى أداء مشاريع الخدمات اللوجستية في البريد السعودي من حيث السرعة، الجودة، التكلفة، والمرونة؟
- ما مدى وجود علاقة بين التحول الرقمي وأداء مشاريع الخدمات اللوجستية في البريد السعودي؟
- ما هي التوصيات التي يمكن تقديمها للارتقاء بتطبيق التحول الرقمي وتحسين أداء المشاريع اللوجستية في البريد السعودي؟

فروض الدراسة:

- 1) الفرضية 1: هناك علاقة إيجابية دلالة إحصائية بين مستوى التحول الرقمي في مشاريع الخدمات اللوجستية في البريد السعودي وأداء هذه المشاريع من حيث السرعة.

(2) الفرضية 2: هناك علاقة إيجابية دلالة إحصائية بين مستوى التحول الرقمي في مشاريع الخدمات اللوجستية في البريد السعودي وأداء هذه المشاريع من حيث الجودة.

(3) الفرضية 3: هناك علاقة إيجابية دلالة إحصائية بين مستوى التحول الرقمي في مشاريع الخدمات اللوجستية في البريد السعودي وأداء هذه المشاريع من حيث التكلفة.

(4) الفرضية 4: هناك علاقة إيجابية دلالة إحصائية بين مستوى التحول الرقمي في مشاريع الخدمات اللوجستية في البريد السعودي وأداء هذه المشاريع من حيث المرونة.

الدراسات السابقة:

(1) «أثر الرقمنة الحديثة للعمليات اللوجستية على أداء سلاسل الإمداد — حالة شركة المراعي» (حنان راشد البلوي، 2025).

الملخص: درست الرقمنة في عمليات النقل والتخزين والتوزيع وتأثيرها على مرونة السلسلة وتقليل الفاقد. توصلت إلى أن تطبيق أنظمة رقمية متكاملة أسهم في تحسين مؤشرات زمن التسليم ودقة المخزون.

التعليق النقدي: الدراسة مركزة على قطاع خاص (الأغذية) وتمثل حالة ناجحة لكن محدودية التعميم واضحة، لأن بيئة شركة المراعي تختلف تنظيمياً وتشغيلياً عن مؤسسة بريدية ذات انتشار جغرافي واسع ومتطلبات تشغيلية مختلفة (مثل التعامل مع آلاف العناوين والطرود المتغيرة). كما أن التحليل اعتمد إلى حد كبير على بيانات داخلية وصياغات وصفية أكثر من الاعتماد الكمي التحليلي الصارم.

(2) «دراسة واقع ومستقبل القطاع اللوجستي في المملكة» (تقرير/دراسة مهنية).

الملخص: تقرير استشاري يعرّف التحول الرقمي كأحد المحركات الأساسية لتطوير القطاع، ويعرض مؤشرات وطنية وسياسات داعمة ضمن رؤية 2030.

التعليق النقدي: مفيد من زاوية السياسات العامة لكنه ليس دراسة ميدانية محكمة عن أثر الرقمنة على أداء مشروع محدد داخل مؤسسة. يفتقر إلى تحليل إحصائي للعلاقة بين تبني التقنية ونتائج المشاريع على مستوى المنشأة.

ب. الدراسات الأجنبية

1) Cichosz, M. (2020) — «Digital transformation at logistics service providers: barriers and enablers» (Emerald)

الملخص: مراجعة وأدلة ميدانية تُظهر أن المعوقات ليست تقنية فقط بل تنظيمية وبشرية؛ وأن الشركات التي تجاوزت الحواجز حققت تحسينات تشغيلية ملموسة.

التعقيب النقدي: الدراسة ذات منهج قوي وتقدم رؤى عامة قابلة للتطبيق، لكن نُهجها العام يحتاج تكييفًا لبيئات البريد الوطني التي تتعامل مع لوائح حكومية ومتطلبات أمنية تختلف عن الشركات الخاصة.

2) Ninović et al. (ATCT, 2022) — (The impact of digitalization on the transformation of postal and logistics systems).

الملخص: ورقة مؤتمريّة تعرض تقنيات قابلة للتطبيق في شبكات البريد وتأثيرها المحتمل على تقليل التكاليف وزيادة الكفاءة عبر حالة دراسية ونماذج تحليلية.

التعقيب النقدي: مفيدة لتحديد تقنيات قابلة للتطبيق لدى مشغلي البريد، لكن الدراسات المؤتمراتية غالبًا ما تكون أوليّة وتحتاج تدعيمًا ببيانات تطبيقية موسعة وإثبات تأثير إحصائي في بيئات تشغيلية مختلفة.

أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية:

تُظهر الدراسات السابقة العربية والأجنبية، مثل دراسة البلوي (2025) ودراسة Cichosz (2020) وNinović وآخرين (2022)، اتفاقًا عامًا على أن الرقمنة الحديثة تمثل أداة استراتيجية لتحسين كفاءة الأداء التشغيلي في سلاسل الإمداد والخدمات اللوجستية. وقد ركزت جميعها على إبراز الأثر الإيجابي للتحويل الرقمي في تقليل زمن التسليم، ورفع دقة البيانات، وتحسين التكامل بين وحدات العمل المختلفة داخل المؤسسة. كما أشارت الدراسات مجتمعة إلى أن التحويل الرقمي لا يقتصر على الجانب التقني فحسب، بل يمتد ليشمل إعادة هيكلة العمليات التنظيمية وبناء ثقافة مؤسسية رقمية.

ورغم هذا الاتفاق في الاتجاه العام، إلا أن هناك فروقًا جوهرية بين تلك الدراسات والدراسة الحالية من حيث البيئة البحثية والمنهج والأهداف.

فالدراسات السابقة العربية، مثل دراسة البلوي (2025)، تناولت التحول الرقمي في شركات القطاع الخاص ذات النطاق المحدود (شركة المراعي مثلاً)، بينما تتناول الدراسة الحالية قطاعاً عاماً حيوياً هو البريد السعودي، الذي يتميز بانتشاره الجغرافي الواسع، وطبيعة عملياته المتنوعة، وتعقيد شبكاته التشغيلية مقارنة بالقطاع الخاص.

أما التقرير المهني حول واقع ومستقبل القطاع اللوجستي في المملكة، فركّز على التحليل الاستشرافي والسياسات العامة دون تحليل ميداني للعلاقة بين التحول الرقمي والأداء المؤسسي، بينما الدراسة الحالية تعتمد منهجاً وصفيّاً تحليلياً مدعوماً بأداة الاستبانة الميدانية لقياس هذا الأثر على مستوى المشاريع داخل مؤسسة محددة.

أما الدراسات الأجنبية مثل (Cichosz 2020) وNinović وآخرين (2022)، فقد تناولت التحول الرقمي في بيئات أوروبية، تميزت بنضج بنيوي رقمي وبنية تحتية متقدمة، وهو ما يجعل نتائجها قابلة للمقارنة النظرية لكنها تحتاج إلى تكييف تطبيقي عند نقلها إلى بيئة المملكة العربية السعودية ذات الخصوصية التنظيمية والتشغيلية.

وبالتالي فإن الدراسة الحالية تسعى إلى سد الفجوة البحثية من خلال توظيف أدوات علمية محلية لتحليل أثر التحول الرقمي في تحسين أداء مشاريع الخدمات اللوجستية في البريد السعودي، بوصفها نموذجاً وطنياً رائداً يساهم في تحقيق أهداف رؤية السعودية 2030 في التحول التقني وتطوير الخدمات الحكومية.

المنطلقات النظرية للدراسة

أولاً: مفهوم التحول الرقمي

يُشير التحول الرقمي إلى عملية دمج التكنولوجيا الرقمية في جميع جوانب العمل المؤسسي، مما يؤدي إلى تغييرات جذرية في طريقة أداء المهام، وتقديم الخدمات، والتفاعل مع العملاء، واتخاذ القرارات (العتيبي، 2023). في الأدبيات الإدارية، يُنظر إلى التحول الرقمي بوصفه تطوراً استراتيجياً يتجاوز مجرد أتمتة العمليات أو إدخال الأنظمة التقنية، ليشمل إعادة التفكير في نموذج العمل برمته، وتبني ثقافة رقمية داخل المؤسسة تركز على البيانات، والمرونة، والابتكار المستمر (القحطاني، 2022).

ويرى الباحثون أن التحول الرقمي لا يمكن تحقيقه إلا عبر ثلاث ركائز رئيسية: البنية التقنية، والبنية التنظيمية، والبنية البشرية. فالتقنيات تمثل الأدوات، بينما تمثل الهياكل التنظيمية البيئة الممكنة، والعنصر البشري هو المحرك الرئيس الذي يترجم الإمكانيات التقنية إلى نتائج ملموسة (محمد، 2012).

في سياق المؤسسات الخدمية، يصبح التحول الرقمي عاملاً جوهرياً لتحقيق الكفاءة التشغيلية وخفض التكاليف، ورفع مستوى رضا العملاء من خلال تسريع الخدمات وتخصيصها (العتيبي، 2023). أما في المؤسسات البريدية، فإن الرقمنة ترتبط أساساً بإدارة البيانات اللوجستية في الزمن الحقيقي، وتحليل تدفق الطرود، وتتبع الأداء التشغيلي، وهي عناصر تركز عليها المنافسة في عصر التجارة الإلكترونية المتنامي (نينوفيتش وآخرون، 2022).

ثانياً: التحول الرقمي في قطاع الخدمات اللوجستية

تُعتبر الخدمات اللوجستية من أكثر القطاعات تأثراً بموجة التحول الرقمي في العقدين الأخيرين، نظراً لاعتمادها الكبير على تدفق المعلومات والدقة الزمنية في التنفيذ. فوفقاً لتقارير دولية، فإن أكثر من 60% من مشغلي الخدمات اللوجستية

حول العالم بدأوا منذ عام 2018 في تبني أنظمة ذكاء اصطناعي لتحسين التخطيط اللوجستي، والتنبؤ بالطلب، وتقليل زمن التسليم (Sieg، 2021).

إن الرقمنة في المجال اللوجستي تشمل استخدام تقنيات إنترنت الأشياء (IoT) لمتابعة حركة الشحنات، والذكاء الاصطناعي (AI) في تحليل الأنماط التشغيلية، والبلوك تشين (Blockchain) لضمان شفافية سلسلة الإمداد، بالإضافة إلى الروبوتات التي تسرع عمليات الفرز والتوزيع. وتتيح هذه التقنيات فرصاً واسعة لتحسين مؤشرات الأداء من حيث الزمن والجودة والتكلفة والمرونة التشغيلية (Ninović وآخرون، 2022).

في الحالة السعودية، أطلقت الحكومة عدة مبادرات تحت مظلة "رؤية المملكة 2030" لدعم التحول الرقمي في القطاع اللوجستي، ومنها "البرنامج الوطني للخدمات اللوجستية" و"استراتيجية التحول الرقمي في البريد السعودي"، بهدف رفع الكفاءة وتطوير تجربة المستفيدين (وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات، 2022). كما تم إطلاق منصة "سُبل" التي تُعد نموذجاً للتحول الرقمي في الخدمات البريدية عبر تحسين الربط الإلكتروني وإدارة الطرود الذكية.

ثالثاً: مفهوم أداء المشاريع اللوجستية

يُعرّف أداء المشاريع بأنه مجموعة المؤشرات التي تُستخدم لقياس مدى تحقيق المشروع لأهدافه ضمن المحددات الزمنية والمالية والنوعية (الرويلي، 2021). في المجال اللوجستي، تتضمن مؤشرات الأداء الرئيسية زمن تنفيذ العمليات، جودة التسليم، نسبة الالتزام بالمواعيد، رضا العملاء، وكفاءة التكلفة التشغيلية.

يرى الباحثون أن تقييم أداء المشاريع اللوجستية لا يقتصر على النتائج النهائية، بل يشمل أيضاً فاعلية إدارة المشروع، وجودة التواصل بين الفرق، ومستوى التكامل بين الأنظمة (سعد، 2020). وبذلك فإن التحول الرقمي يُعدّ أحد أهم محددات الأداء الحديث، لأنه يساهم في تحسين التواصل، وتدفق المعلومات، واتخاذ القرار المبني على البيانات الفورية.

كما تؤكد الدراسات أن مشاريع البريد تتسم بتعقيد عالٍ بسبب طبيعتها الموزعة جغرافياً وتعدد الجهات المشاركة، مما يجعل قياس الأداء فيها أكثر حساسية للتقنيات الرقمية التي تربط جميع مراحل الخدمة (القحطاني، 2022). ومن ثم، فإن دراسة أثر التحول الرقمي على أداء مشاريع البريد السعودي تكتسب أهميتها من هذه العلاقة المباشرة بين التقنية وكفاءة التنفيذ.

رابعاً: العلاقة النظرية بين التحول الرقمي وأداء المشاريع

تستند هذه العلاقة إلى عدة نماذج نظرية، أبرزها نموذج القدرات الديناميكية (Dynamic Capabilities Framework) الذي يرى أن المؤسسات القادرة على استشعار التغيرات التقنية ودمجها بسرعة في عملياتها تملك ميزة تنافسية في الأداء (Teece، 2018). وبحسب هذا النموذج، فإن التحول الرقمي يمنح المؤسسة قدرة أعلى على إعادة تشكيل عملياتها بما يتلاءم مع البيئة التكنولوجية الحديثة، ما يؤدي إلى تحسين الأداء على مستوى المشاريع والخدمات (العتيبي، 2023).

كما يمكن تفسير العلاقة وفق نظرية محاذاة الاستراتيجية الرقمية (Digital Strategic Alignment Theory)، التي تفترض أن نجاح التحول الرقمي يعتمد على توافق استراتيجيات التقنية مع استراتيجيات العمل المؤسسي (القحطاني، 2022). فإذا كان هناك تكامل بين خطة التحول الرقمي وأهداف المؤسسة التشغيلية، فإن النتائج تظهر في شكل تحسينات مباشرة في جودة المشاريع وكفاءتها.

من جهة أخرى، تُبرز الأدبيات أهمية البُعد البشري كوسيط في هذه العلاقة، إذ تشير الدراسات إلى أن مهارات العاملين، ووعيهم الرقمي، واستعدادهم لتبني التغيير، تُحدد مدى نجاح الرقمنة في تحسين الأداء (محمد، 2012). فبدون تدريب وتأهيل مستمرين، تبقى التقنيات مجرد أدوات غير مستغلة بكفاءة.

خامساً: أبعاد التحول الرقمي المؤثرة في أداء المشاريع

يمكن تلخيص الأبعاد الأساسية للتحول الرقمي المؤثرة في الأداء كما يلي:

(1) البنية التكنولوجية (Technological Infrastructure):

وتشمل الأنظمة الرقمية، المنصات السحابية، وشبكات الاتصال التي تمكّن من التكامل بين الوحدات التشغيلية. تشير الأدلة إلى أن الاستثمار في البنية التكنولوجية يُعد من أبرز محددات نجاح التحول الرقمي في تحسين سرعة التنفيذ ودقة العمليات (Sieg، 2021).

(2) القيادة والتحول التنظيمي (Leadership & Change Management):

القيادة الداعمة للتحول الرقمي توفر بيئة تشجع الابتكار والمخاطرة المحسوبة، وتسهم في إزالة مقاومة التغيير (العتيبي، 2023). القيادة الرقمية الواعية تُترجم الرؤية إلى خطط تشغيلية قابلة للقياس.

(3) المهارات والكوادر البشرية:

التحول الرقمي يتطلب كوادر تمتلك مهارات تحليل البيانات والتعامل مع الأنظمة الحديثة، فكلما ارتفع مستوى الكفاءة الرقمية للموظفين زاد تأثير الرقمنة على مؤشرات الأداء (محمد، 2012).

(4) حوكمة البيانات وأمن المعلومات:

تتيح الحوكمة الفعالة تبادل المعلومات بشكل آمن وموثوق، وهو عنصر جوهري في تحسين جودة المشاريع البريدية التي تتعامل مع بيانات العملاء والشحنات (القحطاني، 2022).

(5) ثقافة الابتكار والتحسين المستمر:

إن غرس ثقافة التحسين المستمر داخل المؤسسة البريدية يجعل من التحول الرقمي عملية مستدامة لا تتوقف عند مرحلة التنفيذ، بل تتطور باستمرار لمواجهة تحديات السوق (نينوفيتش وآخرون، 2022).

سادساً: نموذج نظري مقترح للدراسة

استناداً إلى المراجعة النظرية السابقة، يمكن صياغة نموذج يربط بين متغيرين رئيسيين:

المتغير المستقل: مستوى التحول الرقمي في البريد السعودي.

المتغير التابع: أداء مشاريع الخدمات اللوجستية.

المتغيرات الوسيطة: القيادة التنظيمية، المهارات البشرية، حوكمة البيانات.

يفترض في هذا النموذج أن ارتفاع مستوى التحول الرقمي — بما يشمل تبني التقنيات، ورفع كفاءة الكوادر، وتحسين إدارة البيانات — يؤدي إلى تحسين ملموس في أداء المشاريع من حيث الكفاءة الزمنية والجودة وخفض التكاليف.

سابعاً: خلاصة المنطلقات النظرية

تؤكد الأدبيات أن التحول الرقمي يمثل رافعة استراتيجية لتحسين أداء المشاريع في المؤسسات الخدمية واللوجستية. غير أن هذا الأثر لا يتحقق تلقائياً بمجرد إدخال التكنولوجيا، بل من خلال دمجٍ واعٍ بين التكنولوجيا والهيكل الإداري والثقافة التنظيمية.

في ضوء ذلك، تنطلق هذه الدراسة من فرضية أساسية مفادها أن التحول الرقمي في البريد السعودي — إذا نُفذ ضمن إطار إداري منضبط، وقيادة رقمية فعّالة، واستثمار في الكفاءات البشرية — سيقود إلى تحسين جوهري في أداء مشاريع

الخدمات اللوجستية، ما ينعكس على مستوى الخدمة المقدمة للمستخدمين، وعلى كفاءة المؤسسة في تحقيق أهداف رؤية المملكة 2030 في التحول الرقمي والخدمات اللوجستية الذكية (وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات، 2022).

المنهجية وطرق البحث:

سيتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وذلك عن طريق جمع المعلومات الكافية عن مشكلة البحث، ثم تفسير المعلومات وتحليلها؛ بغية تحقيق أهدافه عبيدات، عدس، كايد (2011). وبما أن هذا البحث يهتم بدراسة أثر التحول الرقمي في تحسين أداء مشاريع الخدمات اللوجستية في البريد السعودي؛ فلذا يُعد هذا المنهج مناسباً لتحقيق أهدافه.

يتمثل مجتمع الدراسة في عينة من الموظفين بالبريد السعودي بمدينة الرياض، وسيتم اختيار عينة الدراسة باستخدام أسلوب العينة العشوائية في اختيار أفراد عينة الدراسة، والتي يبلغ حجمها (100) من مجموع مجتمع الدراسة.

أدوات الدراسة :

سوف تعتمد الدراسة على الاستبانة و بعد تحكيمها ستوزع على عينة من الموظفين بالبريد السعودي.

المعالجات الإحصائية المستخدمة:

سوف يعالج الباحث البيانات التي تم الحصول عليها من الدراسة الميدانية إحصائياً، باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS ، حيث تمّ استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

(1) إجراء اختبار الثبات وذلك باستخدام كل من اختبارات الصدق، واختبارات الثبات عبر ألفا كرونباخ ومعامل الارتباط بيرسون.

(2) أساليب الإحصاء الوصفي: وذلك لوصف خصائص مفردات عينة الدراسة وذلك من خلال حساب كل من الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارات محاور الدراسة ويتم مقارنة الوسط الحسابي للعبارة بالوسط الفرضي للدراسة.

(3) الانحراف المعياري للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة ولكل محور من محاور الدراسة الرئيسية عن متوسطها الحسابي.

حدود الدراسة :

المجال الزمني للدراسة :

يغطي البحث الفترة من 2020 إلى 2025م

المجال البشري:

سيتم تطبيق الدراسة على عينة من الموظفين بالبريد السعودي بمدينة الرياض.

المجال الموضوعي:

سوف يتناول البحث أثر التحول الرقمي في تحسين أداء مشاريع الخدمات اللوجستية في البريد السعودي بمدينة الرياض. واضعين في الاعتبار متغير الجنس، المستوى والوظيفي لمجتمع الدراسة.

المراجع العربية:

البلوي، حنان راشد. (2025). أثر الرقمنة الحديثة للعمليات اللوجستية على أداء سلاسل الإمداد: حالة شركة المراعي. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة تبوك، المملكة العربية السعودية.

العتيمي، عبد الله محمد. (2021). التحول الرقمي ودوره في تطوير الخدمات اللوجستية في المملكة العربية السعودية – دراسة ميدانية على شركات الخدمات البريدية. رسالة ماجستير، جامعة الملك سعود، الرياض.

القحطاني، فهد بن ناصر. (2022). أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات اللوجستية في القطاع الحكومي السعودي: دراسة تطبيقية على البريد السعودي. رسالة ماجستير، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

الهيئة العامة للنقل. (2023). دراسة واقع ومستقبل القطاع اللوجستي في المملكة العربية السعودية في ضوء التحول الرقمي ورؤية 2030. الرياض: وزارة النقل والخدمات اللوجستية.

المراجع الأجنبية

- 1) Cichosz, M., Wallenburg, C. M., & Knemeyer, A. M. (2020). Digital transformation at logistics service providers: Barriers and enablers. *The International Journal of Logistics Management*, 31(2), 209–238.
- 2) Ninović, M., Živković, M., & Obradović, T. (2022). The impact of digitalization on the transformation of postal and logistics systems. *Proceedings of the International Conference on Applied Technologies and Communication (ATCT)*.
- 3) James, N. (2025). Logistic service improvement parameters for postal services. *Economies*, 13(5), 120. MDPI.
- 4) Strenitzerová, M. (2023). Innovation trends in the transport, logistics, and postal services sector. *LOGI – Scientific Journal on Transport and Logistics*, 14(1), 1–12.